



## 16º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais

Tema: “40 anos da “Virada” do Serviço Social”

Brasília (DF, Brasil), 30 de outubro a 3 de novembro de 2019

---

Eixo: Política Social e Serviço Social.

Sub-Eixo: Ênfase em Concepção.

### O ACOMPANHAMENTO FAMILIAR NOS CREAS: CONCEPÇÕES E METODOLOGIA DE INTERVENÇÃO

Julia Paula Washington Dias<sup>1</sup>

**Resumo:** O presente trabalho visa problematizar a implementação do acompanhamento familiar e os significados que permeiam a atividade nos CREAS. A partir da pesquisa de campo, examinamos as diferentes concepções do grupo familiar, as expectativas em relação à sua função na sociedade e o lugar da assistência social na oferta de proteção às famílias, tanto no desenho da política quanto no serviço ofertado.

**Palavras-chave:** Família. Assistência Social. Proteção Social. Serviço Social. Acompanhamento Familiar.

**Abstract:** The work aims to problematize the implementation of Family Support and the meanings that permeate the activity in CREAS. From the field research, we examine the different conceptions of the family group, expectations regarding their role in society and the place of social assistance in offering protection to families, both in policy design and in the service offered.

**Keywords:** Family. Social assistance. Social policy. Social Service. Family Support.

## 1. INTRODUÇÃO

Este trabalho parte de reflexões feitas para a elaboração de dissertação de mestrado em Serviço Social<sup>2</sup> que, a partir da experiência local de um Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) – localizado na Zona Oeste do município do Rio de Janeiro/RJ – buscou pensar o trabalho social com famílias na política de assistência social e os desafios de se assegurar proteção social no sentido de superação da condição de vulnerabilidade e risco social das famílias atendidas.

O presente trabalho tem a intenção de problematizar a implementação do acompanhamento familiar no CREAS pesquisado e que significados permeiam o trabalho desenvolvido. Neste sentido, buscou-se examinar como o CREAS pesquisado vem garantindo a materialização das “seguranças sociais” asseguradas pela Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e NOB-SUAS<sup>3</sup> 2012, buscando compreender se o acompanhamento familiar ofertado tem sentido protetivo amplo ou pontual e focalizado.

---

<sup>1</sup> Profissional de Serviço Social, Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, E-mail: juliawdias@gmail.com.

<sup>2</sup> A pesquisa de dissertação de mestrado foi submetida e aprovada pela Comissão de Ética em Pesquisa da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), assim como autorizada pela Secretaria Municipal de Assistência Social do Rio de Janeiro.

<sup>3</sup> Resolução CNAS nº 33 de 12 de dezembro de 2012, que aprova a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB/SUAS).

Assim, analisaremos que dimensões estão sendo mobilizadas no acompanhamento familiar, isto é, se a intervenção persegue as múltiplas determinações que atravessam cada fenômeno vivenciado ou se esgota na questão comportamental dos membros familiares, perpetuando uma visão restrita do problema da violação de direitos. Para tanto, problematizamos as diferentes concepções de família, as expectativas sobre o grupo familiar enquanto instância protetiva da sociedade e, por conseguinte, quais objetivos são almejados com a intervenção e formas de desenvolvê-la.

A pesquisa de campo realizou-se através da análise de dez Prontuários SUAS preenchidos pela unidade, quatro entrevistas semiestruturadas com profissionais que executam o acompanhamento familiar e observação de campo. Esta pesquisa foi encarada como um estudo de caso que, a partir da experiência de um caso particular (o CREAS pesquisado), buscou obter reflexões que favoreçam a análise da metodologia de trabalho com famílias em outros CREAS e espaços, assim como contribuam com a apreciação da política de assistência social e da relação do Estado com as famílias pobres brasileiras.

Por fim, vale dizer que esta pesquisa tem a abordagem dialética como norte, compreendendo o pensamento e a base material como uma relação de oposição e complementaridade e encarando os resultados qualitativos como uma das qualidades dos fenômenos (MINAYO, 1994).

## **2. APREENSÕES TEÓRICO-CONCEITUAIS DO ACOMPANHAMENTO FAMILIAR**

O trabalho social com famílias não se dá de forma neutra ou puramente técnica, mas envolve também aspectos teóricos, éticos, políticos e culturais. Assim, analisaremos importantes elementos transversais à intervenção no acompanhamento familiar: as diferentes concepções do grupo familiar, as expectativas em relação à sua função na sociedade e os objetivos do trabalho social com famílias. Buscaram-se aproximações do que se desenhou na política de assistência social com os discursos dos(as) profissionais entrevistados e os conteúdos dos Prontuários SUAS analisados, assim como relacioná-las com algumas importantes contribuições do Serviço Social e da Antropologia acerca do tema.

Conforme expõe o documento “Acompanhamento familiar na política de assistência social” -- metodologia desenvolvida pelo Conselho Estadual de Assistência Social do Estado do Rio de Janeiro e publicada em 2012 – as legislações e normativas da política de Assistência Social estabelecem diretrizes e regras gerais e cabe à gestão municipal e equipes técnicas estudarem as bases sobre as quais a política será operacionalizada, respeitados os princípios estabelecidos. Assim, o documento problematiza a importância de ter clareza do referencial teórico-metodológico desejado e propõe para o Rio de Janeiro a abordagem metodológica dialógico-reflexiva, horizontalizada e participativa, referenciada no pensamento do educador Paulo Freire.

Distanciando-se do entendimento de família restrito à unidade residencial ou consanguínea, Fonseca buscou uma demarcação para as relações familiares, como:

Identificação estreita e duradoura entre determinadas pessoas que reconhecem entre elas certos direitos e obrigações mútuos. Esta identificação pode ter origem em fatos alheios à vontade da pessoa (laços biológicos, territoriais), em alianças conscientes e desejadas (casamento, compadrio, adoção) ou em atividades realizadas em comum (compartilhar o cuidado de uma criança ou de um ancião, por exemplo) (2005, p. 54).

Sarti (2004) trabalha com a noção de família enquanto um conceito “nativo”. Sem uma definição a priori, o sentido de família é atribuído por ela própria e é tido como um ponto de vista de um indivíduo que ressignifica o que ouviu, viu e sentiu ao longo de sua história sobre a família. Desse modo, Sarti (2004) procura obter o significado de família imerso na dimensão cultural e simbólica, dado que essa é inerente à realidade humana.

Para Sarti (2004), não é possível lidar com as famílias como um conjunto de indivíduos, devendo ser encaradas como um conjunto emaranhado de relações. Segundo a autora, os lugares ocupados pelos indivíduos dentro da família são distintos e suas relações assimétricas, por exemplo, quando demandam autoridade, como ocorre entre adultos e crianças.

De forma complementar, Garcia aponta que os grupos familiares se constituem ambientes conflitivos e permeados por assimetrias de poder e lógicas violentas. Assim, “os conflitos não podem ser suprimidos em função do trabalho realizado, mas podem e devem ser equacionados em formas mais democráticas e controladas de exercício do poder intrafamiliar” (2011, p. 77). Embora a violência não seja criada em espaços sociais específicos, alguns têm maior propensão à sua disseminação em função de maiores desigualdades de poder, como é o caso dos ambientes domésticos – em que mulheres, crianças e idosos são mais frequentemente afetados por atos violentos (GARCIA, 2011). Segundo Sarti, o conflito é intrínseco à família e é preciso que haja canais de expressão:

[...] o trabalho com famílias pode se dar no sentido de pensar os limites do que é ou não negociável nas relações familiares, a partir da indagação sobre o que constitui conflito para a própria família e não como uma definição externa (2004, p. 24).

Ter clareza dessas ideias é imprescindível ao desenvolvimento de um trabalho social com famílias direcionado a cidadania, que busque na (e com a) família as formas de ação.

Assim, considerando que as famílias têm diferentes dinâmicas e formas de se (auto) significar, Sarti salienta que pesquisadores e profissionais necessitam experimentar um processo de estranhamento das “obviedades” de suas próprias noções, com o intuito de despir-se de suas referências culturais e sociais, a fim de não “identificar a noção de família com suas referências pessoais” (2004, p. 16), que incluem vivências e idealizações próprias.

As problematizações trazidas por Fonseca (2005) nos fazem pensar sobre a importância do processo de escuta reflexiva. Alguns fatos sem contextualização parecem ilógicos. Somente “mais de perto” ou com a devida relação que possui com os demais fatos

anteriores e concomitantes a ele é que se torna possível compreender determinadas escolhas e caminhos percorridos pelas famílias. A autora chama a atenção para o filtro classista que, muitas vezes, nos faz distorcer ações e soluções criativas das famílias, transformando-as em aparentes “carências” e situações de pura e simples submissão aos imperativos da vida. Não é possível (nem oportuno) obscurecermos as graves desigualdades sociais e as circunstâncias precárias – alheias aos desejos individuais – às quais muitas famílias ficam expostas, porém um olhar moralista, pré-condicionado para ouvir pessoas em situação de pobreza é extremamente perigoso.

Na pesquisa de campo realizada, nos dez prontuários analisados, observamos que os profissionais ora registravam as composições familiares a partir de como cada família se define, ora por sua própria compreensão de família, não fazendo referência entre essas duas formas de determiná-las. Na maioria das vezes, o grupo familiar esteve circunscrito ao âmbito residencial, desconsiderando-se pessoas importantes do convívio cotidiano extradoméstico. Muitas vezes pessoas sem vínculos sanguíneos foram consideradas pelos profissionais como parte da família.

Neste sentido, verificou-se que os respondentes não limitaram as relações familiares ao “padrão” historicamente estabelecido no imaginário da sociedade (pai, mãe e filhos). Essa pode ser uma particularidade dos CREAS, na medida em que, diante de uma situação de violação de direitos, os vínculos que possibilitarem a interrupção da violência serão valorizados, independentemente de haver parentesco ou consanguinidade. Dessa forma, o trabalho com famílias, muitas vezes, é direcionado às relações de afinidade e à possibilidade de mudança da realidade vivida.

Especificamente sobre o campo da assistência social, Sposati (2009) acredita que não há uma concepção clara sobre o que se entende por capacidade protetiva da família.

Acerca da percepção dos profissionais sobre as funções familiares e o papel na proteção social de seus membros, um dos profissionais expôs que cada família é única em seus valores, formas de se organizar e de se relacionar e que para o trabalho de acompanhamento é necessário conhecer cada família, saber de seu histórico e condições de vida para compreender determinadas formas de viver e se relacionar, e a partir disso construir vínculo e possibilidades de intervenção.

Outra fala descolou a família do “mundo aqui fora”, como um grupo que sozinho constrói valores e deveria funcionar como um escudo de proteção para as mazelas da vida. Nessa perspectiva, o acompanhamento familiar é necessário para fortalecer a função de “base” ou “porto seguro” das famílias, apesar das rupturas internas e externas.

No contexto de operacionalização da política de assistência social, especialmente em um equipamento voltado para situações de violações e rupturas de vínculos, a última fala pode ser compreendida como uma percepção “funcional” de família, vinculada à

localização de elementos que favoreçam (ou não) a produção de cuidados e proteção, no entanto, é necessário cuidado para que não se romantize a função protetiva da família e implemente uma intervenção no sentido de “ajuste” das famílias ao idealizado, resultando em práticas disciplinadoras e controladoras.

No nosso entendimento, outro risco da percepção de que não há proteção fora da família é o de que se limite a atuação profissional a ações educativas junto aos usuários e sociedade – na busca de reforçar a necessidade de proteção de alguns membros familiares, como crianças, adolescentes, idosos e deficientes. Cabe destacar que compete à atuação técnica mais que procurar soluções na própria rede pessoal e comunitária dos usuários, identificar as demandas das famílias e direcioná-las ao Poder Público, especialmente através da articulação com instância de garantia de direitos.

Diante das precariedades atuais da vida social – como desemprego estrutural, violência etc. – e sendo insuficientes os benefícios e serviços oferecidos pelas políticas públicas, é possível que alguns profissionais busquem estratégias de “fortalecimento” da família, especialmente, através da ajuda da rede extensa de referência, como amigos e igrejas de sua região. Apesar da necessidade conjunta de investimento tanto nos vínculos familiares e comunitários quanto em serviços públicos de proteção a esta família, quando a primeira estratégia é usada por falta da segunda provoca uma sobrerresponsabilização da função protetiva da família (FONSECA, 2005).

Em relação às finalidades do trabalho de acompanhamento familiar, os objetivos relatados pelos profissionais parecem equivaler aos traçados pela política e circunscrevem o acesso aos direitos sociais, através de serviços públicos, e pela garantia dos direitos individuais, através da interrupção das violências e do estímulo aos cuidados familiares, e pela aquisição dos(as) usuários(as) que devem perceber-se enquanto sujeitos de direitos.

Embora todos os profissionais levantem a “bandeira dos direitos”, a compreensão do papel das políticas sociais e as bases do entendimento de acompanhamento familiar são múltiplas. Isto é, a afirmação recorrente de que o CREAS oferta garantia de direitos não torna a prática automaticamente viabilizadora de direitos. Alguns profissionais contextualizam as necessidades individuais e sociais dos sujeitos, outros localizam suas análises no âmbito individual, destacando como objetivo do trabalho alçar modificações no comportamento dos membros familiares.

Para pensar essa questão, utilizaremos a fala da professora Regina Mito na teleconferência do MDS sobre o trabalho social com famílias<sup>4</sup>, que aponta que, no contexto histórico e social atual, não se pode esperar que a família seja a principal provedora de

---

<sup>4</sup> Teleconferência do MDS que discutiu o trabalho social com famílias no SUAS, publicada em 06/10/2015 pela TV NBR. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=tWFpHIIQdiA>>. Acesso em: 13/01/2016.

proteção social. Enquanto imersos em um sistema capitalista, o bem-estar social precisa estar associado à produção de bens e serviços gerados pela esfera pública e pelo Estado, uma vez que o atendimento às necessidades da família extrapola suas possibilidades e fronteiras. A respeito do estímulo ao protagonismo e à autonomia dos usuários, Mito complementa que

[...] hoje tem se colocado na assistência social [...] que autonomia significa independência, independência de recursos públicos na gestão do bem-estar e da provisão de bem-estar social. Isso é um engano, porque todos nós somos dependentes, e cada vez mais dependentes dessa estrutura de serviços coletiva e de provisão de renda num país onde nós não temos as condições de empregabilidade e [...] acesso igualmente a esse recurso. [...], autonomia requer a participação justamente do usuário, ele poder ir para a esfera pública também, numa relação de igualdade, para discutir suas necessidades, para colocar os seus pontos de vista.

Nesse sentido, a proposta da professora é que os profissionais e os serviços ampliem o olhar sobre as famílias usuárias, que não se limitem a buscar que essas produzam mudanças nas condições de atendimento às necessidades dos seus membros, porque tais transformações dependem de alterações no conjunto das relações sociais.

Esse raciocínio reforça a necessidade da identificação das demandas das famílias de forma qualificada, que, transformadas em oferta de serviços, visam minimizar as ações “emergenciais” que se tornam “casos de família” (MIOTO, 2013). Assim como o atendimento às demandas sociais não devem ser relacionadas à competência ou incompetências de pessoas ou famílias e sim compreendidas como expressões de necessidades humanas básicas não satisfeitas.

Com o intuito de olhar a família no conjunto das relações sociais, Mito propõe a estruturação do trabalho social com famílias em três grandes eixos: o socioassistencial, o de planejamento e gestão e o político organizativo. Como expôs a autora, o eixo socioassistencial tem como objetivo identificar quais são as articulações e mudanças possíveis de a família realizar no âmbito das suas relações internas e com o meio externo. A fim de viabilizar o primeiro eixo, os processos de planejamento e gestão (segundo eixo) devem buscar qualificar e estruturar serviços sociais compatíveis com as demandas das famílias, tendo como base os dados advindos das famílias e do território, a partir de um diagnóstico territorial que aponte as necessidades postas. O eixo político organizativo é necessário para que as conquistas alcançadas nos demais eixos sejam mantidas e que se possa avançar nos direitos de cidadania. Dessa forma, o acompanhamento familiar não pode basear-se em apenas um dos eixos, descolando-se e perdendo de vista os demais.

Esta perspectiva vai ao encontro da proposta de Fávero; Vitale; Baptista (2009) de modificar o lugar da família pobre nas políticas sociais – encaradas como menos capazes – na direção da construção de metodologias de trabalho com famílias baseados na garantia de direitos.

### 3. A METODOLOGIA DO ACOMPANHAMENTO FAMILIAR

Para pensar as tendências e os desafios do trabalho social com famílias, buscaremos aproximações e divergências entre a execução da metodologia de trabalho localmente desenvolvida no CREAS pesquisado e as prescrições teóricas – com base na PNAS e nas “Orientações Técnicas: CREAS”. Embora a prática interventiva não se iguale ao que está previsto em leis e normativas, acreditamos que essas exercem algum impacto sobre o desenvolvimento do trabalho e vice-versa. O objetivo central é a aproximação da dinâmica de acompanhamento familiar no CREAS, evitando uma análise que privilegia o “dever ser” em detrimento do que acontece efetivamente.

Partimos da compreensão que o novo ordenamento jurídico brasileiro, que inclui a CF/88, o Estatuto da Criança e do Adolescente e o Estatuto do Idoso, entre outras legislações, provoca uma ruptura com a tradicional carga de responsabilidade que as famílias carregavam diante dos cuidados de seus membros, expondo a necessidade da responsabilidade partilhada entre a família, a comunidade, o Estado e a sociedade em geral. As normativas da política vêm acompanhando essa diretriz de ampliação de direitos embasada em perspectivas críticas.

Esse novo paradigma favorece um “olhar mais complexo sobre a importância da relação familiar” (GARCIA, 2011, p. 70) e, cada vez mais, o acompanhamento familiar vem sendo valorizado, mesmo que esse processo ainda seja atravessado por práticas conservadoras (GARCIA, 2011).

Nos últimos anos, as unidades de execução da política de assistência social vêm recebendo importantes diretrizes de atuação através de resoluções dos Conselho Nacional de Assistência Social e do extinto Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) – como o documento já citado “Acompanhamento familiar na política de assistência social” e o Prontuário SUAS, instrumental técnico elaborado pelo MDS.

Para Sposati (2009) ainda não estão bem definidos os objetivos do trabalho social com família e permanece a dúvida se ele “é, em si mesmo, uma aquisição do processo de proteção social ou um administrador de acessos sociais” (SPOSATI, 2009, p. 43).

Já o documento “Acompanhamento familiar na política de assistência social” reúne os dois objetivos apontados por Sposati e define o acompanhamento familiar como

um processo de atenção sistemática que promove o planejamento e a execução participativa das ações necessárias para que as famílias disponham de condições de vida dignas, por meio do **acesso a direitos fundamentais**, e de **oportunidade de reflexão e crítica da realidade social**, na perspectiva do fortalecimento da cidadania (2012, s.p.).

A cartilha destaca a importância do planejamento das ações, a realização de avaliações periódicas, bem como registro permanente das ações. As atividades que compõem o acompanhamento familiar são detalhadas e divididas em: acolhida, estudo

social, elaboração do Plano de Acompanhamento Sociofamiliar e atividades de execução e monitoramento, conforme o fluxo exposto no documento.

Assemelha-se a esse fluxo o processo de acompanhamento familiar desenvolvido no CREAS pesquisado. O atendimento na unidade inicia-se com uma acolhida, denominada de Plantão Social, que promove a escuta qualificada das demandas espontâneas, encaminhamentos ou requisições da rede de serviços e do Poder Judiciário e, caso seja pertinente, insere a família no Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), serviço previsto pela Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, conforme Resolução n. 109 de 11/11/2009. O registro e sistematização das ações do PAEFI são organizados por meio do Prontuário SUAS. O instrumento prevê o registrado um vasto conjunto de informações relativas às vivências familiares e ao histórico de ações realizadas com elas pelas unidades da assistência social.

Embora o Prontuário SUAS contenha uma grande quantidade de informações, as orientações elaboradas pelo MDS, descritas no próprio prontuário, esclarecem que o instrumento deve ser preenchido no percurso do acompanhamento e nem todos os campos serão úteis ao trabalho com cada família, como destaca o documento:

(...) esse instrumento nunca deve ser utilizado como um “questionário” a ser aplicado ao usuário. Toda informação anotada/registrada (inclusive dos campos fechados) deve ser fruto do processo natural de diálogo e de escuta qualificada que são próprios do trabalho social com as famílias (2012, s.p.).

Essas orientações indicam o caráter processual e continuado do acompanhamento familiar, contribuindo para romper com a cultura institucional de atendimento de demandas urgentes, com resultados imediatistas e pontuais. Além disso, o documento estimula a elaboração de um planejamento do trabalho a ser desenvolvido com cada família e avaliações periódicas para o monitoramento do acompanhamento familiar.

No CREAS pesquisado, observou-se que a parte inicial do Prontuário SUAS – que contempla o perfil socioeconômico, necessidades sociais e de cuidados, demandas e acesso aos serviços e situação de violência – foi pouco utilizada nos dez acompanhamentos familiares analisados. Cabe ressaltar, que ao solicitarmos autorização de pesquisa junto à Secretaria Municipal de Assistência Social do Rio de Janeiro, esta sinalizou que o CREAS pesquisado seria o mais indicado, pois havia se tornado referência no uso do Prontuário, inclusive com destaque junto ao MDS. Este fato pode indicar que o processo de apreensão e utilização do instrumento ainda encontra-se incipiente no município.

Alguns profissionais justificaram o pouco preenchimento pela impossibilidade de manterem a qualidade no atendimento e ao mesmo tempo efetuar o registro de informações, sinalizando que há um descompasso entre a dinâmica do acompanhamento e da produção de informação. Considerando esses diferentes ritmos, os profissionais afirmam que as duas

ações acabam disputando o já escasso tempo do exercício profissional e o preenchimento do Prontuário SUAS, em certa medida, produz um complicador no fluxo dos atendimentos.

No item relativo ao planejamento inicial, quase a metade dos prontuários analisados relata a situação vivenciada pela família no momento inicial do acompanhamento, ponto crucial no planejamento da intervenção, mas que não contempla o solicitado, que seria indicações acerca do planejamento do acompanhamento familiar. Nos demais prontuários, houve a elaboração de um planejamento inicial, através de metas organizadas em tópicos. Em alguns, há datas e a sinalização de que a meta foi atingida. Para as metas não alcançadas, não há uma reflexão a respeito disso e em poucos casos parece haver a inclusão de novas metas ao longo do processo.

O espaço reservado para o registro dos procedimentos e atividades desenvolvidas com a família – a “evolução”, parece ser o mais apropriado e valorizado pelos profissionais do CREAS pesquisado, tendo em vista que o registro das intervenções é uma requisição e prática antiga dos equipamentos da assistência social e de outras políticas sociais.

Nos prontuários analisados, houve baixa utilização do espaço destinado ao registro das avaliações tanto nos campos “fechados” quanto nos “abertos”/ discursivos. O formato utilizado pelos profissionais na parte discursiva, na maioria das vezes, assemelhou-se ao do planejamento: em tópicos e indicando a data da realização da “tarefa”. Os apontamentos discursivos são vagos e, algumas vezes, com conteúdo valorativo.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Esta pesquisa buscou refletir sobre as tendências e os desafios do trabalho de acompanhamento familiar desenvolvido no âmbito da Proteção Social de Média Complexidade. Nossas indagações perpassaram elementos que consideramos centrais para refletirmos sobre a capacidade do serviço em oferecer proteção social: as diferentes concepções do grupo familiar, as expectativas em relação à sua função na sociedade e o lugar da assistência social na oferta de proteção às famílias, tanto no desenho da política quanto na experiência da equipe profissional do campo de pesquisa.

Acreditamos que o trabalho com as famílias envolve uma atuação técnica com capacidade de sensibilização para as experiências vividas e suas conexões com a dimensão macrossocial para a produção de respostas mais variadas e amplas para as demandas das famílias. Isto é, uma aproximação da realidade microssocial das famílias – envolvendo trajetórias biográficas e subjetividades – com a dimensão macrossocial, que engloba aspectos sociais, políticos, econômicos e culturais dos fenômenos vividos pelos sujeitos.

Os resultados da pesquisa de campo apontaram que as bases do entendimento de acompanhamento familiar e a compreensão do papel das políticas sociais são múltiplas entre os profissionais entrevistados. Alguns contextualizam as necessidades individuais e sociais dos sujeitos e outros localizam suas análises no âmbito individual. Neste sentido, a dimensão macro tendeu a ser minimizada pela ausência de aprofundamento teórico e debates entre a equipe. Assim, amadurecimentos sobre a realidade das famílias usuárias e o conhecimento sobre a política se fazem necessários para aumentar a capacidade de oferecer respostas concretas às situações vividas, no sentido de superar paulatinamente soluções pontuais e emergenciais – que, muitas vezes, só encontram resolução na própria família e comunidade e que culpabilizam as famílias pelas situações vivenciadas.

Quanto à percepção dos profissionais acerca das famílias usuárias do serviço, observou-se nas entrevistas e nos prontuários leituras de família “funcionais” ao trabalho. Acreditamos que em contextos de violência a família perde, em parte, seu caráter idealizado. Assim, vínculos de afinidade e cuidado são cogitados e encarados como possível fonte de proteção, visando evitar o afastamento do convívio familiar e ruptura da rede de sociabilidade.

Com relação à metodologia do acompanhamento familiar, a escolha pela utilização do Prontuário SUAS teve o intuito de impulsionar a qualificação das intervenções, através do registro padronizado e organizado de informações que buscam uma aproximação com a trajetória de vida da família usuária e visam direcionar o planejamento, a tomada de decisão e a avaliação das ações pelas equipes. Esta padronização foi compreendida como potencial indutora de novas ações na direção da PNAS, na tentativa de imprimir intencionalidade às intervenções e favorecer o aprofundamento sobre a multidimensionalidade das situações de violação de direitos. Tendo em vista o caráter processual e continuado dos registros no Prontuário SUAS, esse instrumental confronta-se com a cultura institucional de atendimento de demandas urgentes, com resultados imediatistas e pontuais, e busca recolocar algumas práticas com perspectivas de ajuda e caridade no campo do direito, necessária ruptura prevista na PNAS e que se faz sentir na lógica da assistência social. Apesar disso, os dados colhidos na pesquisa de campo indicaram que o Prontuário SUAS não introduziu mudanças visíveis na forma de acompanhar a família, portanto o instrumento não exerceu uma ação técnica na intervenção para além do registro das ações.

Um objetivo secundário do Prontuário SUAS, pouco perceptíveis aos profissionais, refere-se a propiciar visibilidade ao trabalho, às necessidades do território e ao que é de responsabilidade da assistência social, respaldando tecnicamente as ações profissionais e a luta por mais recursos materiais e humanos para a política e para os CREAS. Identificamos que os dados preenchidos nos Prontuários SUAS não foram transformados em

mapeamentos socioterritoriais para reflexão, visibilidade ou implementação de melhorias na política, o que também pode ser atribuído ao fato de ser um instrumento recente.

Essa problematização remete-nos à conjuntura política e econômica do Brasil que vem vivendo o desmonte do sistema brasileiro de Seguridade Social estabelecido na Constituição Federal de 1988 e indica uma tendência de redução da atuação do Estado no âmbito da assistência social e de submissão dos direitos sociais aos ditames do mercado econômico, anulando conquistas sociais históricas dos trabalhadores brasileiros. A negação ao acesso aos direitos garantidos pela política de assistência social e ofertados em forma de serviços e benefícios provocará o agravamento das precariedades de vida enfrentadas por milhões de brasileiros, atualmente assolados pela crise econômica mundial. Esses acontecimentos apontam para prejuízos sociais difíceis de mensurar neste momento. Acreditamos que, ao mesmo tempo em que os contextos de poder e disputa permeiam os processos de trabalho e criam barreiras reais à ação profissional, a participação e mediação das equipes que executam a política se fazem necessárias.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social. Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB/SUAS). Resolução CNAS n.º 130, de 15 de julho de 2005.

\_\_\_\_\_. Conselho Nacional de Assistência Social. Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Resolução CNAS n.º 109, de 11 de novembro de 2009.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Departamento de Gestão do SUAS. Manual de Instruções para a utilização do Prontuário SUAS (versão preliminar), 2014.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Prontuário SUAS. Brasília, 2012.

\_\_\_\_\_. Política Nacional de Assistência Social - PNAS/2004. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social, 2005.

FÁVERO, E.; VITALE, M. A.; BAPTISTA, M. V. (Orgs.) *Famílias de crianças e adolescentes abrigados: quem são, como vivem, o que pensam, o que desejam*. São Paulo: Paulus, 2009.

FONSECA, C. Concepções de família e práticas de intervenção: uma contribuição antropológica. *Saúde e Sociedade*, São Paulo, v.14, n. 2, p.50-59, maio-ago.2005.

GARCIA, J. O acompanhamento de famílias na Política de Assistência Social. Contribuições para Proteção Básica e Proteção Especial. Cadernos da Assistência Social. v.1. 2011. p. 69-85.

MINAYO, M. C. (Org.). *Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade*. Petrópolis: Vozes, 1994.

MIOTO, R. C. Família e Assistência Social: Subsídios para o debate do trabalho do assistente social. In: DUARTE, M. J. de O.; ALENCAR, M. M. T. de. *Família e Famílias: práticas sociais e conversações contemporâneas*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2013.

SARTI, C. A. A Família como ordem simbólica. *Psicologia USP*, São Paulo, v. 15, n. 3, p. 11-28, 2004.

SPOSATI, A. Modelo de proteção social não contributiva: concepções fundantes. In: *Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, UNESCO, 2009.